

KUALITAS APARATUR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH PULUBALA KECAMATAN KOTA TENGAH KOTA GORONTALO

*(Improving the Quality of Public Service Reform in the office Chief of Pulubala village in
Gorontalo City)*

Franky Djafar¹, Djafar Amir², Usan Bagou²

¹Staf Dosen Program Studi Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Gorontalo,

²Pogram Pasca Sarjana, STIA Bina Taruna Gorontalo

Email : frangky.djafar@yahoo.co.id

Abstract

This study aimed to determine the quality of personnel in improving public services in the office of Chief of Gorontalo City Pulubala. This study uses secondary data sources such as library research and documentation, among others, can be obtained from the district office, the news media and the Internet, as well as other literature related to the problems studied, namely the quality of service of the government apparatus in an effort to serve the community and also using interviews with informants that village heads, village officials and the public. The data obtained from these studies were analyzed by descriptive qualitative analysis method. The indicators in this study, researchers used the first indicator of the sub-indicators Productivity Work Attitude and Ability Village officials conduct administrative personnel, adherence to regulatory authorities with an indicator procedure / service procedures, and discipline with the presence of sub-indicators of urban authorities and appropriate care Results with the wishes of the community in assessing service in urban pulubala. From the research and discussion about improving the quality of personnel in the public service in the office Chief Pulubala in Gorontalo City authors conclude that the administrative apparatus of the government was ready to face regional autonomy, as seen on the achievement of optimum quality pulubala administrative apparatus in improving public services.

Keyword : Apparatus, quality, public service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui kualitas aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode sumber data sekunder berupa studi kepustakaan dan dokumentasi yang antara lain dapat diperoleh dari kantor kelurahan, berita-berita pada media massa dan internet, serta literatur-literatur lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yaitu kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam upaya melayani masyarakat dan juga menggunakan metode wawancara dengan informan yaitu kepala kelurahan, aparatur kelurahan dan masyarakat. Kemudian data yang diperoleh dari penelitian tersebut dianalisa dengan metode analisa deskriptif kualitatif. Indikator dalam penelitian ini menggunakan indikator pendidikan, produktifitas kerja dengan aspek sikap perilaku aparat kelurahan dan kemampuan aparatur kelurahan, ketaatan aparat terhadap peraturan dengan aspek prosedur/tata cara pelayanan, dan kedisiplinan dengan aspek kehadiran aparat kelurahan dan hasil pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat dalam menilai pelayanan di kelurahan pulubala. Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang kualitas aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo penulis dapat menyimpulkan bahwa aparatur pemerintah kelurahan telah siap untuk menghadapi Otonomi Daerah, hal ini terlihat pada Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo yang sudah melaksanakan atau menjalankan pelayanan publik tetapi belum optimal kualitas aparatur kelurahan pulubala dalam meningkatkan pelayanan publik.

Kata kunci : Aparatur, kualitas, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan

peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan dalam meningkatkan pelayanan publik berperan penting dalam mendukung jasa publik yang merupakan produk yang menyangkut kebutuhan hidup orang banyak atau kepentingan umum.

Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Berdasarkan pemikiran tersebut, dikembangkan unsur kualitas pelayanan dalam meningkatkan pelayanan publik yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan dan tolak ukur pengujian kualitas pelayanan dalam meningkatkan pelayanan publik. Pengembangan unsur kualitas pelayanan dalam meningkatkan pelayanan publik perlu mempertimbangkan aspek biaya-manfaat (*cost and benefit*), sumber daya manusia, kejelasan kriteria pengukuran efektivitas, dan perkembangan teknologi informasi serta dilakukan secara komprehensif. Kualitas pelayanan dalam meningkatkan pelayanan publik terdiri dari tiga unsur yaitu produktifitas kerja, ketaatan terhadap peraturan dan kedisiplinan.

Dasar satuan pemerintahan yang terkecil dari suatu komunitas pemerintahan negara adalah kelurahan sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta aparat pemerintah kelurahan dalam perencanaan pembangunan tersebut. Dalam arti masyarakat harus ikut berpartisipasi dan diberi kepercayaan dan kewenangan yang cukup dalam mengurus rumah tangga kelurahannya, sehingga bisa mandiri dan sesuai dengan potensi dan sumber daya yang dimiliki daerah tersebut khususnya daerah Gorontalo.

Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo merupakan salah satu pemerintah daerah terendah yang ada di Kota Gorontalo juga merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintah, dikatakan ujung tombak pemerintahan karena pada kelurahan, aparat pemerintah akan dapat langsung berhadapan dengan masyarakat secara nyata, hal ini lebih dijelaskan lagi dalam undang-

undang tentang Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten dan/atau Daerah kota dibawah Kelurahan.

Opini masyarakat Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo dalam pelayanan oleh aparat pemerintah kelurahan pulubala masih banyak dijumpai kelemahan atau belum optimal dalam pelayanan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat Kelurahan Pulubala, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini berpotensi bahwa kualitas pelayanan dalam pelayanan publik di Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo belum diselenggarakan sebagaimana mestinya sesuai dengan yang diamanatkan dalam undang-undang tentang Pemerintahan daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Sebagai pemerintahan daerah terendah yang paling dekat dengan masyarakat, Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo mempunyai tugas pokok melaksanakan dan membantu penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah sesuai dengan strategi pemerintahan kota Gorontalo yaitu menyelenggarakan pemerintah yang entrepreneur, mewujudkan sumber daya manusia yang berdaya saing, memberikan infrastruktur perkotaan yang handal, dan menjadikan kota gorontalo sebagai pusat perdagangan dan jasa.

METODE PENELITIAN

Analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian (Sugiono, 2008:245). Pada penelitian kualitatif analisis data dilakukan mulai saat pengumpulan sampai selesai saat pengumpulan data. Menurut Milles dan Huberman (1992:15) dalam analisa kualitatif, data yang muncul berupa kata-kata dan bukan rangkaian angka. Kegiatan dalam menganalisis data terkait dengan data itu

mungkin telah dimunculkan dalam beragam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen) dan biasanya diproses sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata, yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas, analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.

Penyusunan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis. Dalam konteks terapan, penelitian ini banyak berupaya mengemukakan dan memberikan penjelasan (deskripsi) mengenai fenomena yang terkait dengan penelitian. Proses pelaksanaannya lebih banyak menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Analisis data yang dilakukan sebagai berikut:

- a) Perencanaan, analisis untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam upaya melayani masyarakat di kelurahan pulubala kota Gorontalo dengan teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisa data deskriptif kualitatif, dimana teknik berusaha menyimpulkan data yang berhubungan dengan objek penelitian serta berusaha menjelaskan dan menggambarkan secara mendalam dan komperhensif (mendetail) sesuai dengan tujuan penelitian yang sudah dirumuskan.
- b) Pelaksanaan, analisis kualitas pelayanan aparatur dalam upaya melayani masyarakat di kelurahan pulubala Kota Gorontalo, yang dilihat dari karakteristik perilaku masyarakat dan hasil wawancara dengan informan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya peningkatan pelayanan publik baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus memperhatikan pilar indikator. Ada empat pilar indikator terdiri dari pendidikan, produktifitas kerja, ketaatan terhadap peraturan dan kedisiplinan. Hasil penelitian di Kelurahan Pulubala diolah dengan metode kualitatif deskriptif dan dijelaskan berdasarkan empat pilar indikator tersebut.

Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pendidikan sangat mempengaruhi kualitas aparatur. Dari data yang dikumpulkan sebagian besar informan yang diwawancarai berpendidikan sarjana. Faktor personal yang melekat dalam diri individu seperti pendidikan, kepangkatan dan jabatan dalam pekerjaan yang diwujudkan dalam karakteristik individual seperti minat, motivasi, dan kepentingan serta pengalaman masa lalu dapat mempengaruhi kualitas aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo. Salah satu metode pengembangan aparatur adalah pendidikan. Siagian (1991:79) menyatakan bahwa :”Pendidikan sebagai keseluruhan proses, teknik dan metode belajar mengajar dalam mengalihkan suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya”. Untuk itu, maka pendidikan dapat dikatakan sebagai suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan seseorang, terutama yang menyangkut penguasaan teori untuk memutuskan persoalan-persoalan berkaitan dengan kegiatan pencapaian tujuan organisasi.

Produktifitas Kerja

Dari hasil wawancara bahwa unsur produktifitas kerja yang dilihat dari aspek kemampuan kerja di kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota sudah dilaksanakan dengan baik. Ini dilihat dari telah terlaksananya kegiatan-kegiatan seperti membantu melakukan pembinaan dibidang kesehatan meliputi penyakit menular, infeksi, kesehatan mental dan perilaku hidup sehat, pembinaan posyandu, imunisasi, UKS dan PMI yang bekerjasama dengan dinas kesehatan dan Puskesmas Dulalowo. Mendorong terwujudnya kelurahan Siaga yang bekerjasama dengan dinas kesehatan/Puskesmas Dulalowo, PKK, dan RT/RW, pembinaan terhadap perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah dan kegiatan perekonomian lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan perekonomian rakyat yang bekerjasama dengan Perindag Koperasi Kota. Memberikan pelayanan masyarakat dibidang perekonomian dan pembangunan yaitu memfasilitasi para pelaku usaha mikro, Memberikan pelayanan administrasi perekonomian dan pembangunan, membantu mengumpulkan dan menyalurkan dan/bantuan terhadap korban bencana alam dan bencana

lainnya yang bekerjasama dengan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja.

Kemampuan aparatur akan menentukan kualitas aparatur, dengan kata lain semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kualitas aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik. Dapat dilihat juga dari teori Zeithaml, *et al* (dalam Yamit, 2005) karakteristik kualitas pelayanan yaitu dilihat dari dimensi reliability (kehandalan), yaitu “kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan dan dimensi assurance (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan”. Dalam pandangan Tjokrowinoto (1996:191), dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan “profesional itu adalah kemampuan untuk merencanakan, mengordinasikan dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur dan mempunyai etos kerja tinggi”.

Ketaatan Terhadap Peraturan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari unsur ketaatan terhadap peraturan dengan aspek prosedur/tata cara pelayanan telah dilaksanakan dengan baik. Ini dapat dilihat dari langkah-langkah dan strategi yang dilakukan oleh pimpinan Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sesuai dengan struktur pemerintah kelurahan setiap pelaksanaan program yang telah dijalankan oleh aparat kelurahan telah mendapat sambutan yang positif maupun negatif dari semua kalangan masyarakat. Taat memiliki arti selalu melaksanakan segala peraturan yang ditetapkan.

Ketaatan terhadap peraturan yang dilaksanakan dengan sungguh sungguh akan mewujudkan ketertiban dan ketentraman dalam kehidupan bermasyarakat. Peraturan yang dibuat harus dilaksanakan secara bersama-sama sebab peraturan tersebut merupakan hasil kesepakatan bersama. Ketaatan juga merupakan modal yang utama bagi setiap orang untuk mewujudkan keadilan masyarakat secara keseluruhan. Ketaatan berhubungan erat dengan kualitas. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: 1) *prosedur pelayanan*, Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk

pengaduan. 2) *Waktu Penyelesaian*. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. 3) *Kompetensi petugas pemberi pelayanan*. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kedisiplinan

Bahwa hasil pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat baik tetapi belum dijalankan dengan maksimal. Peraturan yang telah ditetapkan oleh kepala Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo yakni meningkatkan efektifitas kinerja dan akan selalu membudayakan budaya senyum, salam dan sapa belum dilaksanakan secara maksimal. Di ungkapkan Barata (2003:36) “berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayaninya saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur berdasarkan kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya”. Menurut Liang (1989) pelayanan masyarakat adalah “kegiatan organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat”.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keempat pilar indikator pelayanan publik menunjukkan bahwa kualifikasi tingkat pendidikan sudah baik. Untuk tiga pilar produktifitas kerja, ketaatan terhadap peraturan dan kedisiplinan belum dijalankan dengan baik tetapi belum optimal secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A.A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Miles, M.B & Huberman, A.M. 1992. *Analisis Data Kualitatif*: Penerjemah Tjetjep Rohendi R.
- Gie, The Liang. 1989. *Ensoklipedi Administrasi*. Karya kencana. Yogyakarta
- Sugiono . 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung Universitas Indonesia Press. Jakarta
- Siagian, S.P. 1994. *Patologi Birokrasi*. Galia Indonesia. Jakarta

- Tjokrowinoto, Muljarto. 1996. *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Yamit, Zulian. 1996. *Manajemen Produksi dan Operasi, Edisi Pertama*. Ekonisia. Yogyakarta.